

与物业约法三章,半个月开一次协调会,一个月解决停车乱象——

有商有量 云和一小区业主与物业这样相处

■本报记者 雷晓燕 通讯员 王凤凤 文/图



美丽整洁的云和一小区。

今年上半年,市人大代表、莲都区城市管理指挥中心副主任沈丽娟,向丽水市第四届人民代表大会第五次会议提交了《关于加强住宅小区物业管理工作的建议》,聚焦小区物业管理的难点、痛点,并给出5条切实可行的建议。

打个形象的比喻,业主是东家,物业服务企业(以下简称“物业”)是业主聘请的管家。东家和管家,好比牙齿和嘴唇,一起久了,难免磕碰。在现实生活中,业主总感觉物业有不尽如人意的地方,物业则认为自己有一肚子苦水。两者之间,似乎有多个难解的疙瘩。

疙瘩不等于无解。记者了解到,云和县居民住宅小区九和小区探索到的“九和模式”,比市出台的全省首个物业服务领域的市级地方标准《住宅小区物业服务规范》早了半年多。

经过一年多运行,小区一改往日各种乱象,变得干净整洁有序,物业有作为,业主心情好,双方和谐相处。近日,记者前往一探究竟,希望“九和模式”能给我市其他地方的业主和物业带来一些启发和借鉴。

业委会不缺位——组建强有力的业委会,选聘物业,与物业约法三章

九和小区,是云和县城第一个实行人车分流的居民小区,也是目前县城较大的小区之一。该小区自2015年始有居民陆续入住,现共有500多户业主。

在2019年8月之前,九和小区的业主经常为停车烦恼。“特别是早上,业主群很‘热闹’,都是因为自家车子被堵引起的纠纷。”现任九和小区业委会主任沈萍介绍说。此外,还存在花坛里种菜、小区角落堆旧家具等现象,都给小区减了分。“说实话,部分业主对当时的物业是不满意的。”

在整改不到位的情况下,当时的物业退出了九和小区。

如何选聘一家好物业,让业主和物业和睦相处,让业主住得更舒适、心情愉悦?新当选的业委会成员正在思考的时候,2019年7月,浙江和亭物业管理服务有限公司(以下简称“和亭物业”)来应聘了。

为了给全体业主找一家好物业,业委会成员与和亭物业坐下来,看清小区现状,谈服务标准和收费。

谈判桌上,业委会成员“横挑鼻子竖挑眼”,对和亭物业提出了一系列服务要求。沈萍介绍说,传统的物业,不外乎看大门、搞卫生、绿化养护。对于前来“应聘”的和亭物业,九和小区提出了更高更挑剔的要求。

“谈判”的结果,是和亭物业成为九和小区的“新管家”,而和亭物业除了常规动作,还得实打实履行附加条款——《九和小区业委会物业服务标准及履约保证金约定条款》。

“我们与物业约法三章,并形成了合约,就是为了保证业主的权益,督促物业公司实打实履行条约。可以说,约定条款是广大业主对美好舒适生活的具体要求,代表了绝大部分业主的心声和愿望。”沈萍说。

据介绍,约定条款分为服务方向和内容、服

务具体标准及履约保证金约定细则两大部分,包括约定每季度定期张贴各项费用开支,二次供水水箱按规定清洗、水质符合卫生要求、电梯轿厢每天擦拭等,条条框框,事无巨细。

同时,还对物业服务约定了惩罚措施:进户门按规定每三天擦拭一次,若没有做到,一次罚款50元;草地斑秃黄萎面积超过5%,一次罚款100元;未购买车位的车辆(救护车、警车等特殊执勤车辆除外)没有在门卫处备案,且长时间滞留公共通道,一次罚款1000元。

物业管理不缺位——“我们经常自找毛病,希望形成长期良性合作关系”

对于九和小区业委会提出的各种要求,和亭物业郑重其事地在合同上签字,并交纳了5万元的履约保证金。

曾担任和亭物业项目部负责人的吴炯介绍,和亭物业是去年8月入驻的,通过一年时间,做了一些事情,得到了业主的肯定。

首先,解决了车位上乱停车现象。由于车位不足,因此规定一车一位,没有车位的业主车辆不能进小区,来小区访亲探友的小车也只能停在小区外面。通过严格执行,停车乱象得到了基本解决,业主不再为堵车而烦恼。现在,小区门卫处安装了智能系统,从技术上真正实现一车一位的愿景。“业主有车位,但进入小区的自家车辆超过车位数量,也不能进入小区。”他补充说。

“刚开始,保安把没有车位的货车放进来,到达约定时间后,还长时间滞留,影响了其他车辆通行。经业主‘举报’到业主群后,业委会核实确有其事后,业委会手下留情,我们的履约保证金只被扣了500元。被扣款之后,我们交了500元到公共账户,把5万元履约保证金补足。”他介绍说,这说明,业主来真的,物业管理必须按合同办事。“从此,再也没有出现类似情况。”

其次,半个月开一次协调会。每隔半个月,和亭物业工作人员与业委会成员坐下来,业委会把业主群收集上来的意见和建议摆在桌面上,和物业工作人员沟通、交流。通过协调会,业主的合理要求得到满足,很多矛盾“掐死”在萌芽阶段。

再次,经常自找毛病。吴炯说,每天他们都在找短板,在履行合同的基础上升级服务。“我们把业主当成自家人,希望和业主形成长期良性合作关系,树立和亭物业良好的品牌形象。”

上个月,由于股权、法人变更等情况,九和小区的物业变成了和元物业。但物业管理的规范和制度,依旧沿袭了以往。

业委会主任沈萍高兴地对记者说,九和小区已经列入智能安防系统示范小区。现在,小区正在考虑准备安装镜头朝上的摄像头。

“如果装起来的话,我们小区将有力遏制高空抛物现象,业主也将住得更安心。”看到记者在采访,一位推着婴儿车的业主自豪地对记者说。



每隔半个月,开一次协调会。

相关链接

五点建议 希望营造良好的人居环境

沈丽娟的工作,经常要处理各种城市管理中的问题和纠纷,其中有一大部分就是居民小区的物业与居民之间的纠纷。结合工作情况和对多个住宅小区调研结果,她提出了五点建议。

1.加大宣传引导,明晰职责界定。通过印发《丽水市物业管理条例》《住宅小区物业服务规范》,充分利用微信公众号等新媒体加大宣传力度,宣传物业管理内容、物业收费指导标准,业主和物业的权利义务及维权办法等,引导业主树立“谁消费、谁付费”的消费理念。建立物业服务企业和业主的对话机制,定期举行业主代表座谈会,便于厘清双方职责,增进共识。

2.推进自治组织建设,发挥好桥梁纽带作用。制定业主委员会组建操作规程,制定业主委员会任职制度,规范履职和财务收支公开制度,按季或按年在小区主通道公开栏公示。按年度组织业委会成员培训,指导业委会工作,强化业委会责任担当。可以按楼栋或楼道推荐一名业主成立业主代表大会,协助业主委员会在物业管理中的维权、监督和协调作用,强化和业主的沟通。

3.强化对物业服务企业的监管,提升服务质量。要建立资金使用的监督机制,对收支情况在小区公开栏进行公开,可以按年度对物业费收缴明细进行公开,让业主明明白白消费,也让业主间对拒缴物业费者进行监督督促;要根据服务等级制定定价指导标准,建立收费和服务以及双向选择的对等机制。

4.强化物管条例执行,推进物业管理上新水平。利用电子信息平台,定期开展《丽水市物业管理条例》执行情况自查和督查,设置违法行为曝光栏,推进业主和物业企业依法依规行使权利义务。行政主管部门每年对条例执行情况进行考评,组织业主对物业服务企业进行满意度测评。

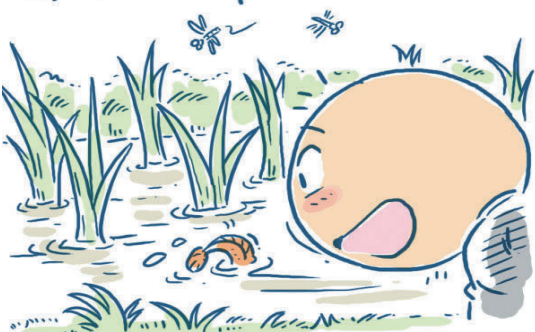
5.探索大物业专业化管理机制建立。对一些开放式物管小区,建议探索保洁、绿化、公用设施维护等进行细化并分别由各专业公司维护管理,收费可以委托水电公司统一收费,推进服务管理专业化,促进服务等级提升。

童年记忆 十四

胡舒勇



那个夏天,去缙云大洋避暑,蝉鸣蛙叫此起彼伏……



突然,茭白田里看到一尾大泥鳅。



浑身泥巴的收获就是抓住了它,小伙伴们高兴坏了!



可是,泥鳅用尾巴扇了我们一巴掌就滑走了……